



'Alle uren boeken we in King'

Raasveld Expertise over op Urenregistratie

Een ernstig ongeluk haalt hoogstens een klein berichtje in de krant. Maar achter dat kleine berichtje gaat meestal een wereld van leed schuil. Raasveld Expertise probeert in zo'n geval tot een goede schadevergoeding te komen. 'We mogen het slachtoffer nooit aan zijn lot overlaten'.

Door Joost van Meggelen

Aan het woord is Toine Raasveld, bedrijfskundig analist en zoon van directeur Han Raasveld. Het bedrijf is gespecialiseerd in het bepalen van de schade na bijvoorbeeld een verkeersongeval, bedrijfsongeval of medische fout. 'Een verzekeraar kan dat natuurlijk zelf afhandelen en meestal gebeurt dat ook. Maar bij complexere zaken wordt Raasveld ingeschakeld. Bijvoorbeeld het trapongeluk bij de Stadhuisbrug in Utrecht. In overleg met alle betrokken partijen proberen we dan tot de beste oplossing te komen.'

Claims

'De behandeling van een schadegeval duurt gemiddeld anderhalf tot twee jaar', vertelt Toine. 'Die tijd heb je echt nodig om alles uit te zoeken. Meestal is pas na enige tijd duidelijk wat de gevolgen van de letselschade zijn en of er sprake is van blijvende beperkingen. Wat wij doen bestaat uit twee onderdelen: het vaststellen van de aansprakelijkheid en het vergoeden van de schade. Je moet dan niet alleen denken aan geld, maar ook aan hulp bij reïntegratie of het verbeteren van de mobiliteit. Een verzekeraar heeft er ook belang bij als het slachtoffer goed geholpen wordt. Juist met een goede schadevergoeding voorkom je buitensporige claims zoals die in Amerika vaak voorkomen.'



TOINE EN HAN RAASVELD

Openheid

Raasveld Expertise werd opgericht in 1993 en telt nu twintig werknemers, onder wie negen schaderegelaars. 'Die zijn vaak op pad om te overleggen met alle belanghebbenden. Het slachtoffer of de nabestaanden worden meestal vertegenwoordigd door de 'belangenbehartiger'. Daarnaast heb je te maken met verzekeraars, advocaten, medisch specialisten, arbeidsdeskundigen, enz. Ons uitgangspunt is altijd transparantie en openheid. We willen op een harmonieuze manier een oplossing bereiken waar iedereen achter kan staan.'

Flexplekken

Die transparantie en openheid zie je terug in het pand van Raasveld Expertise in Nijverdal. Beneden werken de secretaresses, boven zijn de flexplekken van de schaderegelaars en de vergaderruimten. Raasveld werkt landelijk, er wordt veel gereisd. Enkele medewerkers werken vanuit huis, maar de meesten hebben het kantoor in Nijverdal als basis. 'Wekelijks boeken we de gemaakte uren per medewerker', vertelt Toine. 'Voor alles wat we doen zijn in King aparte tarieven gemaakt: studie, reizen, bezoeken, rapportage, telefoneren, correspondentie. Sinds we onze uren in King registreren weten we precies waar onze tijd in gaat zitten.'

Uitzoekwerk

Raasveld Expertise werkt al sinds de oprichting met King, maar sinds eind 2007 zijn de processen veel beter geïntegreerd. Toine: 'Voor die tijd keken we alleen naar de bankafschriften. Twee keer per jaar kwam de accountant om alles in te boeken.

Factureren deden we natuurlijk wel zelf, maar het kostte altijd veel uitzoekwerk voordat de factuur de deur uit was. Verzekeraars vragen steeds meer informatie. Op de factuur moet een goede specificatie staan. Informatie over de lopende dossiers stond in aparte bestanden.'

Samen met King-dealer Altra Advies & Training (ook uit Nijverdal, zie bladzijde 14) werd begin 2007 besloten om de interne administratie aan te pakken. 'We besloten om King uit te breiden met de optie Urenregistratie. Maar eerst werd onze boekhouding helemaal opnieuw opgezet, met een nieuw rekeningschema. Daarna zijn we de urenregistratie in gaan richten. Alfred van Altra en ik hebben samen uitgezocht welke informatie we per dossier wilden bijhouden en hoe de uren ingevoerd moesten worden. Toen dat uitgezocht was, zijn we gaan testen met tien dossiers.'

Presentatie

'Al die tijd draaide het oude systeem gewoon door. Voordat we wilden overstappen op het nieuwe systeem gaf Alfred een presentatie aan de boekhouding. Later volgde een centrale presentatie aan al het personeel. Toen zijn we de meeste bestaande dossiers gaan invoeren in King. Voor elk dossier werd in King een apart project aangemaakt. Dat was een hele klus, maar we waren er in enkele dagen doorheen. Vanaf dat moment zijn we al onze uren gaan bijhouden in King. De facturering hebben we toen weggehaald bij de schaderegelaars. Dat gebeurt nu door de boekhouding. Ik controleer het factuurvoorstel; daarna kunnen de facturen worden afgedrukt. Dat werkt een stuk sneller dan vroeger!'

Schat

Nu alle processen optimaal geïntegreerd zijn, is alle informatie snel boven tafel te halen. Toine noemt wat voorbeelden: 'Ik kan nu heel snel zien of iedereen zijn uren van de afgelopen week heeft ingevoerd. Overzichten van de projecten per medewerker zijn heel snel aan te maken. Ook van de omzet per opdrachtgever. We hebben in King een schat aan actuele informatie. Daarmee kunnen we veel efficiënter werken.'

Implementatie uren ideaal verlopen

King-dealer Alfred de Leeuw van Altra Advies & Training uit Nijverdal denkt met genoeg terug aan het implementatietraject bij Raasveld Expertise. 'Het komt helaas niet zoveel voor dat je de tijd en de ruimte krijgt om een implementatie zo goed voor te bereiden als bij Raasveld. Met de Urenregistratie van King is heel veel mogelijk. Een goede implementatie kost dus behoorlijk wat tijd, maar die verdien je later makkelijk weer terug door optimale integratie. Ook moet je zorgen voor een goed draagvlak bij de mensen die ermee moeten gaan werken. Bij de implementatie hoorde dus een compleet opleidingsprogramma. Eindresultaat is dat King bij Raasveld optimaal wordt gebruikt. Ik denk dat Toine inmiddels net zo veel van King weet als ik!'

Wensen zijn er ook. Toine: 'Onze projecten lopen vaak langer dan een jaar. Wijzigen de prijsafspraken die ik met verzekeraars heb, dan moet ik die wijziging handmatig gaan doorvoeren in alle projecten. Het zou handig zijn als dat automatisch kon. Ook zou het heel handig zijn als ik relaties kon selecteren in de projectgegevens. Dan kan ik aan elk project de belangenbehartiger koppelen.'

Congres

Het is duidelijk dat King een onmisbare schakel is geworden in het belangrijke werk van Raasveld Expertise. Toine: 'Uiteindelijk gaat het om het slachtoffer. Ook bij de verzekeraars is dat de laatste jaren gaan veranderen. In november hebben we in Apeldoorn het congres 'Slachtoffer centraal' georganiseerd. Je kunt wel zeggen dat het slachtoffer centraal staat, maar hoe breng je dat tot uitdrukking in de dagelijkse praktijk? Het slachtoffer zit niet alleen maar te wachten op smartengeld. Hij of zij wil gehoord worden, serieus worden genomen. In de vijftien jaar dat Raasveld Expertise bestaat, hebben we op dat gebied een berg aan ervaring opgebouwd. Daar laten we anderen graag in delen.'

www.raasveldexpertise.nl

